



*NUESTRO CÓDIGO ÉTICO
Y SUS PRINCIPIOS.*



“Nuestro negocio se basa en analizar cada caso de forma personalizada ayudando a gestionar tu siniestro de la mejor forma adaptándonos siempre a sus condiciones. Consideramos que la confianza del cliente es esencial para poder funcionar de forma excelente. Por eso mismo, el conjunto de nuestros valores y nuestra ética es fundamental porque nos llevará a encontrar la respuesta correcta enfrentándonos a varios conflictos que son partes de nuestro trabajo cotidiano.

Los valores que tratamos en nuestro negocio son los que nos llevan a unos buenos resultados. La Integridad, Transparencia, Cliente Centralizado e Innovación, cada uno de ellos solo pueden actuar de una forma correcta si son utilizados y encadenados por parte de todo el equipo. Deben de estar unificados y consolidados para poder llevar a cabo un correcto resultado, teniendo en cuenta que se deben utilizar cada día. Cuando existe algún tipo de duda sobre cómo poder llevar un caso, nuestros valores nos ayudan a poder comportarnos de la mejor forma posible, tomando la mejor decisión para que siempre el cliente quede satisfecho.

Consult lleva muchos años trabajando para ayudar a personas, consolidando la ética profesional. Por eso mismo, hemos realizado este nuevo Código Ético para poder ir mejorando como negocio y sobretodo empoderar a nuestros clientes para vivir una vida mejor.

Nuestros valores deben de llevarnos a realizar un buen desempeño tanto de nosotros mismos como de nuestro trabajo diario. Espero que todos en Consult se comprometan de forma personal a poder llevar a cabo estos requisitos de nuestro Código Ético.”

CEO Consult Reclamaciones



1. ¿CÓMO PUEDE LLEGAR A AYUDAR LA ÉTICA EN LA ESTRATEGIA DE CONSULT?

Teniendo en cuenta que nuestro propósito consiste en poder ayudar a todas esas personas que necesitan una respuesta debido a que han sido víctima de cualquier tipo de accidente y de siniestros.

“Integridad”, “Transparencia”, “Cliente Centralizado”, e “Innovación”. Éstos son los cuatro valores que comportamos en Consult cada día para poder contribuir al éxito de nuestra estrategia.

- **Integridad:** nos referimos a comprometernos desde el principio, ser honestos, sinceros y responsables. Hacer lo correcto y llegar a nuestros clientes a través de la confianza, y no menos importante, de nuestros empleados y socios.
- **Transparencia:** Nuestro equipo lo que hace es informar de forma continua a nuestro cliente sobre su situación actual y sobre todas aquellas decisiones que se van a tomar. Que existe una comunicación constante con el cliente nos llevará a ser más transparentes y a que exista un compromiso entre ambas partes.
- **Cliente centralizado:** para nosotros este valor es esencial. Poner a nuestro cliente en el centro de todas las acciones. Esto significa poder llegar a satisfacer al cliente para poder llegar a proporcionarles los mejores consejos y los mejores servicios posibles.



- **Innovación:** se convierte en lo que hacemos para tener un futuro mejor. Nos esforzamos para poder aportar siempre nuevas soluciones.

INTEGRIDAD

Nos comprometemos a ser honestos, congruentes, consecuentes y responsables en todas nuestras áreas de actuación y en todas nuestras relaciones con los otros grupos de interés

TRANSPARENCIA

Disponemos de un equipo que informa sobre su situación del caso actual, de las decisiones que se van a tomar y quién las va a tomar.

CLIENTE CENTRALIZADO

Centralizamos al cliente en todos aquellos pasos que debemos cumplir.

INNOVACIÓN

Soñamos con un futuro mejor. Ponemos todo el esfuerzo y los recursos necesarios para aportar nuevas y eficientes soluciones a las necesidades actuales y futuras.

Realizado por Sofía Prellezo



2. CÓDIGO DE VALORES Y PRINCIPIOS:

Este código es aplicable desde los directivos hasta los empleados de Consult Reclamaciones, cualquier grupo que colabore en Consult debe de tenerlo en cuenta. Buscamos que todos los que cubren este negocio compartan estos valores al mismo nivel y esperamos que se comporten de manera coherente con lo que viene siendo este Código.

- El **respeto** hacia las personas como valor primordial que deben de tener todos los integrantes de Consult. Este trato respetuoso tiene que estar siempre en tanto el carácter escrito y oral.
- La **confidencialidad** que hay en las comunicaciones privadas que existe entre la empresa y el cliente. No facilitar a terceros los datos.
- La **calidad** con la que se trabaja para poder conseguir éxitos laborales. Teniendo siempre en cuenta la diligencia de los clientes para poder llegar a la satisfacción de nuestros clientes.
- La **sostenibilidad**, el respeto al medio ambiente y a la aplicación preventivas que garanticen la seguridad y la salud de todos nuestros trabajadores.
- La **cooperación**, cada acción y esfuerzo realizado por los individuos de la empresa siempre consiste en el trabajo en común para poder llevarlo hacia un objetivo compartido.
- La **solvencia** económica que poseemos con resultados sostenibles a largo plazo nos permite mantener una gestión eficaz en nuestros recursos.



3. COMPORTAMIENTO DE LA EMPRESA:

3.1 La empresa

3.1.a Obligaciones

3.1.a.1 Con respecto a los clientes

- La satisfacción del cliente ha de ser absoluta, teniendo en cuenta la comunicación constante con ellos y siempre permitir que exista una comunicación fácil y eficaz con ellos.
- La confianza es primordial en nuestra empresa, hemos de ser honrados, transparentes y creando calidad en lo que hacemos para poder generar ese vínculo cliente-empresa.
- Tener siempre en cuenta el estudio de la cantidad de propuestas de mejoras que puede haber para encontrar siempre la mejor respuesta para el cliente.
- Respetar la normativa de seguridad y de salud laboral para prevenir cualquier riesgo laboral.
- Garantizar a nuestros clientes los medios técnicos y humanos de sus clientes, siempre teniendo en cuenta las exigencias de los clientes.



- Garantizar la seguridad y el control de los datos que Consult genera, teniendo en cuenta siempre la protección utilizando los medios necesarios para ello.
- Tener en cuenta la modificación de ideas y mejoras para poder trasladarlo a nuestros clientes.
- Indicar los precios de todos nuestros servicios de forma transparente.
- Ignorar en todo momento los conflictos de intereses entre Consult Reclamaciones y sus clientes.

3.1.a.2 Con respecto a sus empleados

- Respetar siempre a los trabajadores actuando en contra de cualquier tipo de discriminación.
- Todos los empleados deben de estar con contrato dentro del marco legalmente previsto, no existe ningún tipo de relación laboral diferente ni de explotación.
- Ofrecer desarrollos de aprendizaje profesional y personal dentro de la empresa.
- Motivar las relaciones entre los empleados para conseguir un ambiente de trabajo excelente.



3.1.a.3 Con respecto a sus colaboradores

- Que exista el cobro justo en los plazos exigidos y bajo todos los términos estipulados.
- Se garantiza una selección de los mismo en base a méritos fijados y en condiciones de igualdad y respeto.

3.1.a.4 Con respecto a la administración pública

- La Administración pública siempre debe estar alienada con lo que se ha de hacer dentro del marco de la legalidad vigente, nunca generando tratos de favor.
- Consult quedará exento de cualquier evento o actividad cuyo fin sea político.
- La información que empleamos debe de ser legible y entregado siempre en el plazo estipulado.

3.1.a.5 Con respecto a la sociedad

- Respetar los Derechos Humanos y las Libertados sin ejercer ningún tipo de discriminación y no permitir el trato degradante, ni el abuso laboral, ni tolerar la explotación infantil.
- Colaborar con el desarrollo social y con la economía del país.



3.1.b Derechos

3.1.b.1 Con respecto a los clientes

- Garantizar el derecho a la protección de todos sus datos personales. Deben de estar informados sobre el uso y sobre la finalidad de todos los datos personales.
- Exigir un precio justo por el servicio realizado.
- Recibir siempre un trato firme y respetuoso a la organización.

3.1.b.2 Con respecto a la empresa

- Garantizar que se cumpla todo lo acordado por la empresa por parte de sus trabajadores.
- Exigir respeto tanto de los trabajadores como de todos los superiores.
- Evitar la discriminación racial, edad, sexo, religión o de alguna afiliación política, de ningún tipo.
- Que existe una línea acorde entre el desarrollo profesional/personal con el salarial, teniendo siempre en cuenta las capacidades de cada empleado.